通信ナンバー　NO．87
発行年月　２013．10
徳島県消費者情報センター

２０１３くらしのサポーター通信

ワンクリック請求に注意してください！

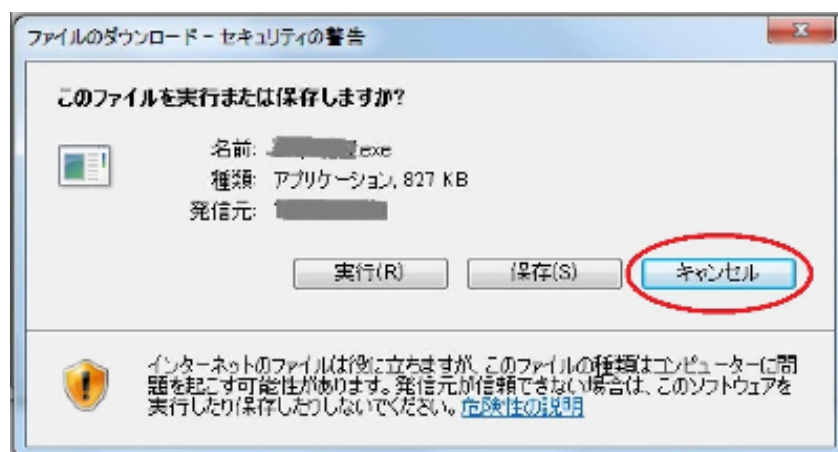
当センターでのワンクリック請求に関する相談件数は、平成25年４月～８月で１１１件と、前年同期の６２件を超える相談が寄せられています。ワンクリック請求に関する最近の相談事例と対処方法をご紹介します。

１　パソコンの場合

《事例》

パソコンで無料アダルト動画を見ようと年齢確認をしたら登録になり、請求画面が表示され、再起動しても消えない。対処方法は？

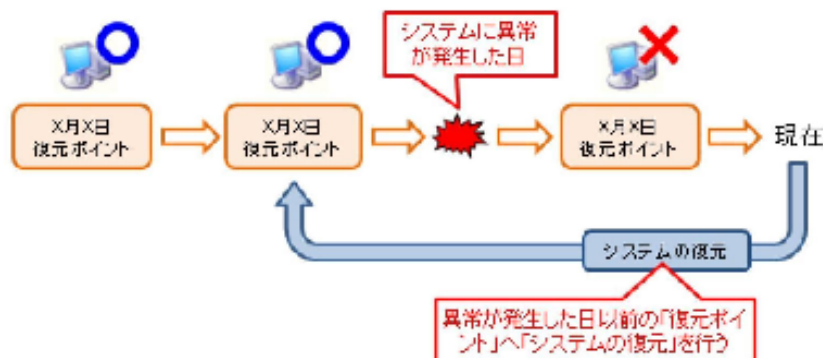
《対処方法》

（１）パソコンでアダルトサイトの請求画面が消えない場合は、通常、当該サイト内のバナーやリンクをクリックし、不正なプログラムをパソコンに入れる（インストール）作業を行っています。アダルトサイトで、次のような画面が出たときは、「キャンセル」をクリックしてください。

バナーやリンクをクリックすると、自動的に不正なプログラムがインストールされる場合があります（ウィルス感染）。

いずれの場合も、不正なプログラムにより、請求画面が表示されるようにパソコンの設定が変更されています。

（２）復旧方法

①「システムの復元」による復旧

システムの復元とはWindowsが自動で定期的に保存しているシステムの情報を基に、パソコンの状態を元に戻す機能です。

IPAホームページより

システムの復元の実施手順については、IPA（（独）情報処理推進機構）のホームページをご覧ください。http://www.ipa.go.jp/security/restore/ ファクシミリで手順書を受信することもできます。IPAの相談窓口 03-5978-7509 までご相談ください。

②パソコンの初期化

システムの復元が失敗する場合は、パソコンを初期化することで、確実に不正なプログラムを削除することができます。初期化すると、パソコンは購入したときの状態になります。実際の作業は、取扱説明書に記載されている「購入時の状態に戻す」などの手順に沿って行ってください。

２　携帯電話・スマートフォン・タブレット端末等の場合

《事例》

スマートフォンでアダルトサイトに入り、無料動画をタッチした途端、98,000円の請求画面が出た。対処方法は？

《対処方法》

携帯電話、スマートフォン、タブレット端末等では、アダルトサイトの画面をタッチすると、請求画面に遷移します。この場合、パソコンと違い不正なプログラムがインストールされたわけではないので、請求画面を閉じると再度、請求画面が現れることはありません。iPhoneやiPadの場合は、ブラウザのアクセス履歴を削除してください。

３　アドバイス

・上記のような事例では、そもそも契約が有効に成立しているとは考えられません。業者から請求されても安易に支払わず、消費者情報センターまでご相談ください。
・ＩＰアドレスや個体識別番号から業者が個人情報を知ることはできません。慌てて業者に連絡しないようにしましょう。業者に連絡を取ると、個人情報を知らせることになります。
・ＯＳやウィルス対策ソフトをアップデートし、最新の状態に保ちましょう。

消費者力クイズ

　次の取引のうち、定められた期間内に書面を発信すればクーリング・オフ制度が適用されるものを選びなさい。（答えは次のページのテレビの画面をご覧ください）

①葬儀社から電話勧誘を受け、葬儀の契約をした。
②ここに行くと割引になるとキャッチされ、飲食店に行ったときの飲食代。
③訪問販売で購入した２，９８０円の化粧品
④「産地直送です」と電話勧誘してきた業者から購入した5，０００円の味噌。

【解説】
　クーリング・オフ規定が事業者にとって過度の負担となると考えられるものについて、消費者保護の状況を勘案しながら、クーリング・オフの適用除外が定められています。

①クーリング・オフの適用除外として、契約締結後、速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれがある役務として、「電気・ガス・熱の供給、葬儀」が規定されています。

②キャッチ・セールスは訪問販売になりますが、クーリング・オフの適用除外として、「キャッチ・セールスで行われる飲食、マッサージ、カラオケボックス、海上タクシー」の契約が規定されています。

③クーリング・オフの適用除外として、「3,000円未満の現金取引」が規定されています。

　その他、訪問販売の適用除外として、「自動車販売、自動車リース」が規定されています。

　また、健康食品等の８類型※について、商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したときもクーリング・オフできません（使用・消費の態様によっては、クーリング・オフできる場合もあります。消費者情報センターまでご相談ください）。
　※健康食品（動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）であって、人が摂取するもの）、不織布・幅が１３ｃｍ以上の織物、コンドーム・生理用品、防虫剤・殺虫剤、化粧品・石鹸・洗剤・歯ブラシ、履物、壁紙、配置薬など

④商品価格が３，０００円以上で、健康食品などのクーリング・オフの適用除外に該当せず、クーリング・オフができます。

徳島県消費者情報センター

〒770-0851
徳島市徳島町城内２番地１
とくぎんトモニプラザ　５階

・相談電話　　０８８－６２３－０１１０
・啓発受付　　０８８－６２５－８２８５
・事務担当　　０８８－６２３－０６１２
・ファクシミリ　０８８－６２３－０１７４
Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp
ホームページ
http://www.pref.tokushima.jp/shohi/

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

総合相談会（無料相談会）

県では、求職者の方の悩みの解消に努めるため、次のとおり「総合相談会（無料相談会）」を開催します。

１　日時：平成25年10月29日（火）10：00～15：00
２　場所：ハローワーク徳島(徳島市出来島本町1丁目5番地)
３　内　容：
○保健師による心の健康相談
○弁護士による多重債務等の法律相談
○徳島労働局による総合労働相談
○ハローワーク徳島による職業訓練・職業相談等
○徳島県及び徳島市による生活保護・住宅支援給付に係る相談
○徳島県社会福祉協議会による総合支援資金貸付等に係る相談
○パーソナルサポートセンターとくしま及びとくしま地域若者サポートステーションによる生活・就労、若者の自立に関する相談

くらしのコラム

10月は神無月～出雲は神有（在）月～

古い話で40年ほど昔のことを思いだした。大学病院の眼科で数度診察してもらった。昨今は知らないが、そのとき「○○先生、学会出張のため云々」との連絡を目にしたものだ。

10月と言えば神無月である。神様が出雲に集まって各地域には不在である。だから、出雲の国（島根県）では、神有（在）月と言うようである。出雲以外の神社では「神様は出張のためお祓いは有りません」の案内板が架かるはずだが、そんなものは見たことがない。

こんな話を友人にすると一喝され、眉唾みたいなことを言われた。「馬鹿だなあ、神様は時空を超えて、パチパチと拍手した瞬間にそこに存在するのだ。だから、神社では音を立てての拍手をする」。

くらしのサポーター　三原茂雄

くらしのサポーター担当者より

10月になっても真夏日を記録するなど暑い日もありますが、夜は気温が低く、寒暖の差が大きくなっています。季節の変わり目ですので、体調にはお気をつけください。

さて、消費者問題県民大会には150名の方にご出席いただき、盛大に開催することができました。消費者被害撲滅に向けて、皆様とともにがんばっていきたいと思いますので、今後ともよろしくお願いします。